

TOEVAL IS LOGISCH

Organiseren van het toeval in marketing & sales

Bart van Emden



GOUDA  *vuurvast services*

UMC  St Radboud

VAN DORP  installaties

VeriCon

Pieters
BOUWTECHNIEK

gemeente
Lelystad 

LS
LOADING
SYSTEMS

Van Oord 

IHC
MERWEDE

 **bam**

 **DURA VERMEER**

Visser & Smit Hanab

Railinfra Solutions
WITTEVEEN + BOS
ROYAL HASKONING
DB INTERNATIONAL


adams
bouwadviesbureau

FUGRO




heijmans

 **NYENRODE**
BUSINESS UNIVERSITEIT


anteagroup

NRG


KIVI NIRIA

 **ARCADIS**

vpva
VAN PUTTEN VAN APELDOORN
notarissen
adviseurs
mediators

VAN BOXSEL
ENGINEERING

 **ECN**

 **Schiphol**
Amsterdam Airport

 **hertel**



- <https://www.youtube.com/watch?v=assJ5KUSdo&index=4&list=PL4Zz3eVgiASGd03RHqgpLTWZq4pPKvoOs>

Commerciële impact van klanttevredenheid



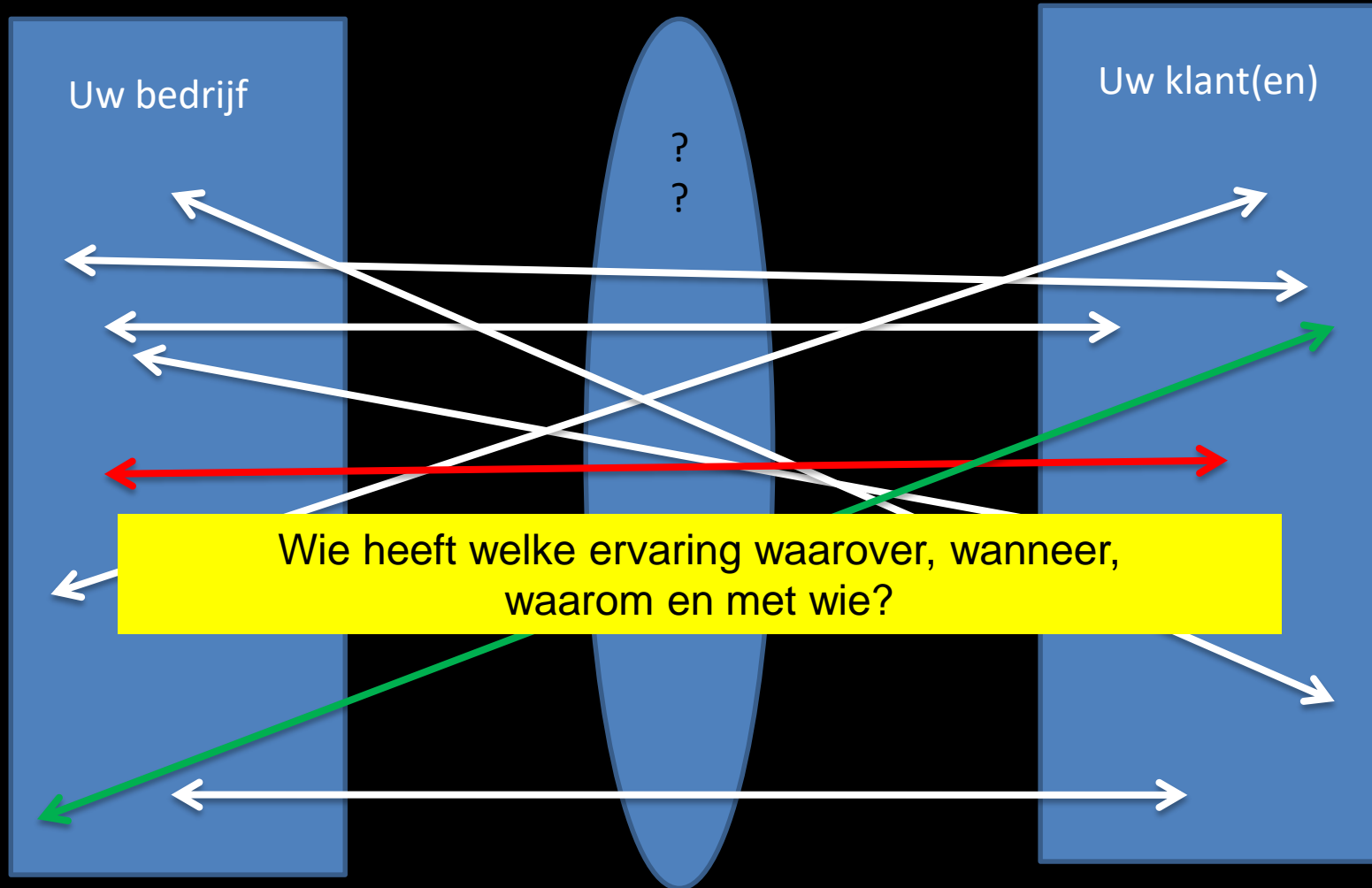
Beïnvloedingspiramide



1. Identificeer je FANS

2. Zet ze in!

Het basis vraagstuk...



1. Hoe tevreden ben je over mijn presentatie?



Ontevreden



Tevreden



Zeer tevreden

2. Wat is hiervoor jouw motivatie?

3. Hoe waarschijnlijk is het dat je mij zult aanbevelen als spreker aan vrienden en collega's? (0= zeer zeker niet, 10 = zeer zeker)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. Wat zijn je tips en/of verbeterpunten voor een volgende keer?

5. Zijn er nog andere dingen die je met mij wilt delen?

Versturen

Organiseren van het toeval

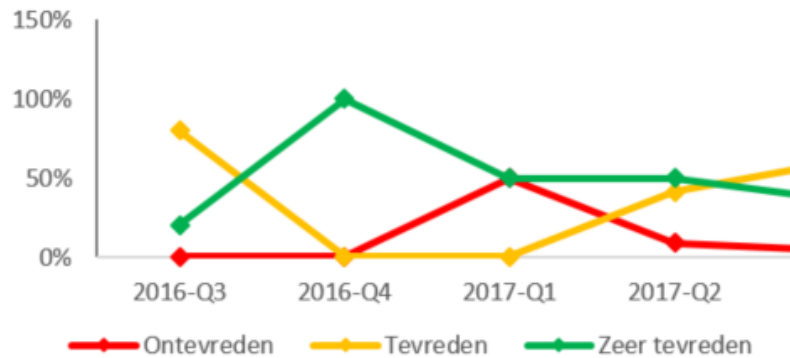
Resultaten in vogelvlucht

Respons

29%



Tevredenheid



Net Promoter Score

27



Promoters Passives Detractors



Klanten

67 LOYALS in uw klantenbestand

1. Identificeer je FANS

2. Zet ze in!

Organiseren van het toeval



adams
bouwadviesbureau

<https://www.adamsbouwadviesbureau.nl/>



BREAKING NEWS

SPLIT!

**Julia Roberts
husband walks out**

The fight that pushed him over the edge

Hartelijk dank voor uw aandacht!



**TOEVAL IS
LOGISCH**

bart@vanemdenmc.nl

06 20 90 15 46



VAN EMDEN
MARKETING CONSULTANCY